

Gestionnaire/Support d'application (H/F) (H/F)

Editeur logiciel grands comptes — Sécurité logicielle #NoSSII
CDI — Sophia Antipolis (06)

<https://www.jobopportunit.com/jobs/gestionnaire-support-d-application-h-f>

 Postuler avant le lundi 5 juin 2023	 Réf. FEHRCPM05
 Salaire 37-43 K€ annuels	 Annonce créée le mardi 18 avril 2023
 Technos : PHP, Front JS	 Avantages : Ambiance
 Création de poste	 Contact jean-pierre@jobopportunit.com
 Présentiel / Remote partiel	Des questions sur le process ?

Résumé

Éditeur Web/Logiciel, processus sécurité pour l'industrie haut niveau (multinationales) recrute en CDI direct un/une Gestionnaire/Support d'application . Très bonne ambiance, équipe dynamique, challenges importants. Salaire 37-43K€ + avantages/primes.

RÉSUMÉ

Éditeur Web/Logiciel, processus sécurité pour l'industrie haut niveau (multinationales) recrute en CDI direct un/une Gestionnaire/Support d'application . Très bonne ambiance, équipe dynamique, challenges importants. Salaire 37-43K€ + avantages/primes.

JobOpportunitIT est un cabinet de recrutement et chasseur de têtes spécialisé en informatique. Pas de SSII/ESN/consulting, uniquement des postes en client final : startup, éditeurs de logiciels, PME et grands groupes. Conseils personnalisés, mise en avant de votre candidature, relation de confiance avec nos clients, gratuité :

[Pourquoi passer par nous ?](#)

CONTEXTE

Notre client est une **PME fondée en 2004**, composée d'une soixantaine **de personne et basée sur Sophia**. **Éditeur de logiciel spécialisé dans les processus d'entreprise haut niveau**, notre client est très bien implanté dans son secteur et en France entière. Plusieurs centaines de clients dont de **grandes multinationales** utilisent au quotidien leur **plateforme Saas**, ce qui génère un **chiffre d'affaires de 6 millions** avec une **croissance annuelle de 20%**. La crise n'a pas eu d'impact sur eux, bien au contraire, de **nouveaux projets sont nés**, s'adaptant au contexte et le développement continue de croître. Notre client compte des collaborateurs, tous soudés autour des mêmes objectifs : **l'Innovation et la satisfaction clients**. Fort de son succès, la société reste constamment en recherche de collaborateurs pour l'accompagner dans sa croissance et intègre régulièrement de nouveaux salariés, c'est dans ce contexte et **celui de passer à une architecture micro-services** que notre client recherche un **Architecte/Lead LAMP H/F (ce role est finalement celui d'un CTO si vous avez de l'expérience pour aussi manager l'équipe, ou le deviendra si vous souhaitez au moment venu ajouter ces compétences en management)** .

L'activité ne cesse de se développer, et notre client souhaite renforcer toute son équipe **Applicative/Support**.

Tous les services travaillent en collaboration, **l'IT est le cœur de métier de notre client** ce qui détermine et drive l'organisation, les échanges et les relations de travail. **L'ambiance est détendue**, les équipes sont jeunes et dynamiques. Tout le monde s'entend très bien, des relations amicales sont nées au-delà des relations de travail, cela permet d'entretenir une bonne cohésion d'équipe. L'équipe IT est composée d'une **20aine de développeurs**, un lead développeur, un lead/architecte (sur le legacy, en monolithique) et un scrum master. Tous les midis, **les équipes déjeunent ensemble et font du sport ensemble**. Les apéros et after work sont très fréquents.

POSTE

Au sein de l'équipe de **3 personnes** vous serez en étroite collaboration avec les développeurs, les 4 PO, le Product Manager.

Vos responsabilités seront :

- Aider utilisateurs au bon usage de la plateforme logicielle
- Prise contact téléphonique avec les clients
- Enregistrer les incidents/anomalies/dysfonctionnements clients
- Collecte d'information/formulation et premier diagnostic des dysfonctionnements
- Traitement/déclenchement des actions de support correspondantes, fonctionnelle ou technique
- Information des clients : alerte/diffusion d'informations
- Support au consultant fonctionnel pour les paramétrages clients

Dans le détail sur les aspects support:

Niveau 1 :

- Prises d'appels téléphonique de premier niveau (en accord avec la FAQ)
- Gestion des demandes utilisateurs (mot de passe, problème d'utilisation de la plateforme, bug...)
- Paramétrage client (Ajout/modification d'utilisateurs, de dossier et compte client)
- Prise en charge des bugs remontés par un client via plateforme interne
- Import des fichiers clients (ajout de niveau, création d'accès, évaluation des risques...)
- Intégration des arrêtés préfectoraux d'un client (utilisation du PARSER)

Niveau 2 :

- Prises d'appels téléphonique de deuxième niveau et rappeler les clients le cas échéant
- Gestion d'un bug remonté par le client (vérification du bug, création d'un ticket JIRA, gestion du ticket jusqu'à la fermeture et l'envoi de la réponse au client)
- Paramétrage spécifique clients (gestion des options et services proposés par la plateforme)
- Test d'acceptance (vérification du fonctionnement d'un ticket de bug fait par le support)
- Gestion des erreurs clients (logs, erreur console lors d'un bug, liste des erreurs de la plateforme)

Niveau 3 :

- Prises d'appels téléphoniques de troisième niveau et rappeler les clients le cas échéant
- Paramétrage de la plateforme (utilisation du json (Evaluteo), de la console (admin))
- Création de Defects (Bug Interne JIRA) sur tous les modules métier à connaître

Au niveau des appels téléphoniques, cela varie mais en moyenne :

- 4 à 5 appels / jour
- 15 à 20 demandes par mail + plateforme/jour

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE ACTUEL (JUSTE POUR INFORMATION)

Atlassian, JIRA, Confluence, (PHP, Symfony / VueJS, Bootstrap / API Platform / MariaDB, MySQL).

PROFIL

Idéalement issu d'un cursus **informatique, à partir de Bac+2**. Vous justifiez une expérience au **minimum de 2 ans en support client**, de préférence dans un environnement Agile Scrum et avec plusieurs équipes.

Compétences techniques attendues :

- Aisance relationnelle, rigueur, autonomie
- Qualités d'écoute et sens du service client
- Excellente qualité rédactionnelle
- Bonne connaissance du SI en mode SaaS
- Connaissance des outils ITSM et Suite Atlassian JIRA / Confluence / Jira Desk
- Maîtrise complète du Pack Office

CONDITIONS SALARIALES

- Contrat **CDI statut technicien ou cadre selon votre choix et parcours** (en fonction du profil)
- **Télétravail: 1j par semaine maxi et pas avant environ 2 mois**
- Fourchette de salaire : **37-43K€**
- Avantages : **Tickets restaurants 8.00€** (50% employeur - 50% salarié), mutuelle (100% gratuite), **prime individuelle** sur objectifs + **prime d'intéressement**.

PROCESS DE RECRUTEMENT

Après un point complet et à l'envoi, avec votre accord, de votre CV à notre client, vous avancez et négociez avec lui. Les étapes sont les suivantes :

- 1er entretien avec une partie de l'équipe d'encadrant IT et la Rh (physique ou visio)
- 2ème entretien un test technique à réaliser sur site
- Un dernier entretien de validation avec l'office manager pour la partie rh